

PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IJIN PEMAKAIAN TANAH  
ASET PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)  
KOTA SURABAYA

SKRIPSI



OLEH :

RENDRA KURNIAWAN  
NPM. 0841 310 049

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2014



**PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)**

Jl. Menur No 31-C Surabaya  
Telp. (031) 5982284, 5982306 Fax (031) 5967163

**SURAT KETERANGAN**

Nomer : 000 / 1408 / 436.7.5.1/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Pudji Winiarti S.Sos  
NIP : 19700328 199803 2 003  
Jabatan : Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya

Menerangkan bahwa :

Nama : Rendra Kumiawan  
NPM : 1341310046  
Perguruan tinggi : Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Jawa Timur  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara

telah mengadakan penelitian di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya pada tanggal 25 Februari 2014 s/d 17 April 2014 dengan judul penelitian  
**"Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Pernakaaian Tanah Aset Pemerintah Kota Surabaya di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

**KEPALA,**

**Pudji Winiarti, S.Sos**  
Penata Tk. I

Nip. 19700328 199803 2 003

**PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IJIN PEMAKAIAN TANAH**

**ASET PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)**

**KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

**RENDRA KURNIAWAN**

**0841310049**

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing



**DR. Lukman Arif, M.Si**

NIP. 196411021994031001

Mengetahui,



**Dra. Endang Suparwati, MSi**

NIP. 195507181983022001

**Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah  
Aset Pemerintah Kota Surabaya  
Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)  
Kota Surabaya**

**Disusun Oleh**

**Rendra Kurniawan  
NPM : 0841310049**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal :**

**2014**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP.196411021994031001**

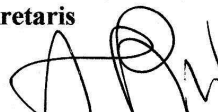
**Tim Penguji**

**1. Ketua**



**Dr. Lukman Arif, M.Si  
NIP.196411021994031001**

**2. Sekretaris**



**Dra. Sri Wibawani, M.Si  
NIP. 196704061994032001**

**3. Anggota**



**Drs. Ananta Pratama, M.Si  
NIP. 196004131990031001**

**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Dra. Ec. H. Subarwati, M.Si  
NIP. 19650718 198302 2001**

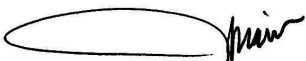
**Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah  
Aset Pemerintah Kota Surabaya  
Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA)  
Kota Surabaya**

**Nama Mahasiswa : Rendra Kurniawan**  
**NPM : 0841310049**  
**Jurusan : Ilmu Administrasi Negara**  
**Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik**

**Menyatakan bahwa skripsi ini telah direvisi dan disahkan  
Pada Tanggal .....2014**


**Mengetahui / Menyetujui :**

**Dosen Penguji I**



**Dr. Lukman Arif, M.Si**  
**NIP. 196411021994031001**

**Dosen Penguji II**



**Dra. Sri Wibawani, M.si**  
**NIP. 196704061994032001**

**Dosen Penguji III**



**Drs. Ananta Pratama, M.si**  
**NIP. 196004131990031001**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah Aset Pemerintah Kota Surabaya Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya”. Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing dan juga ketua program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dra. Sri Wibawani, MSi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bantuan ilmu kepada penulis.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh staf Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

5. Orang tuaku, Kakakku dan keponakanku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
6. Teman-teman dan semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan dan bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, July 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN REVISI DAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1. Kebijakan Publik .....	14
2.2.2. Implementasi Kebijakan Publik.....	16
2.2.3. Pelayanan Publik .....	23
2.2.4. Prinsip Pelayanan Publik .....	26
2.2.5. Standart Pelayanan Publik .....	28
2.2.6. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	39



2.2.7. Pelayanan Prima.....	31
2.2.8. Pengertian Ijin Pemakaian Tanah.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	34

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Fokus Penelitian .....	37
3.3 Situs Penelitian .....	40
3.4 Sumber Data dan Jenis Data .....	41
3.4.1.Sumber Data.....	41
3.4.2.Jenis Data .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6 Teknik Analisa Data.....	46

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah.....	49
4.1.1.Sejarah Berdirinya Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya.....	49
4.2. Gambaran Umum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya.	50
4.2.1.Kronologis Keberadaan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya.....	50
4.2.2.Struktur Organisasi UPTSA .....	55
4.2.3.Karakteristik Jumlah Pegawai UPTSA.....	62

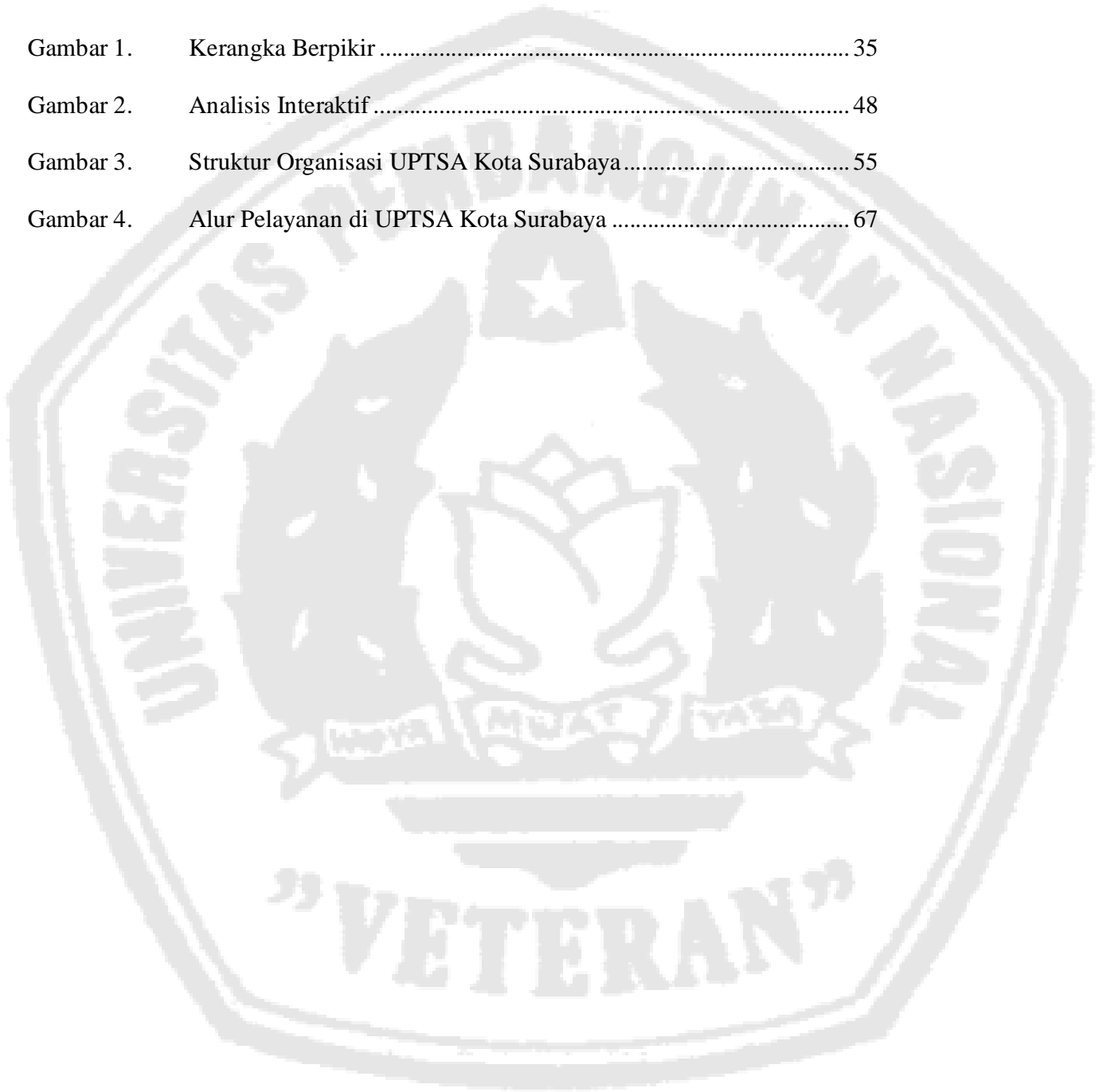
4.2.4. Jam Pelayanan dan Jam Kerja di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya .....	65
4.3. Hasil Penelitian .....	66
4.3.1. Prosedur Pelayanan .....	66
4.3.2. Waktu Penyelesaian .....	79
4.3.3. Biaya Pelayanan .....	81
4.3.4. Produk Pelayanan .....	83
4.3.5. Sarana dan Prasarana .....	85
4.3.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	88
4.4. Pembahasan .....	92
4.4.1. Prosedur Pelayanan .....	92
4.4.2. Waktu Penyelesaian .....	93
4.4.3. Biaya Pelayanan .....	94
4.4.4. Produk Pelayanan .....	95
4.4.5. Sarana dan Prasarana .....	95
4.4.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	96
BAB V Kesimpulan dan Saran .....	98
5.1. Kesimpulan .....	98
5.2. Saran .....	100

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 2.	Analisis Interaktif .....	48
Gambar 3.	Struktur Organisasi UPTSA Kota Surabaya .....	55
Gambar 4.	Alur Pelayanan di UPTSA Kota Surabaya .....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Karakteristik Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 2	Karakteristik Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan .....	63
Tabel 3	Karakteristik Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	64
Tabel 4	Karakteristik Jumlah Pegawai Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 5	Sarana Utama Pelayanan di UPTSA Kota Surabaya.....	86
Tabel 6	Sarana Penunjang Pelayanan di UPTSA Kota Surabaya .....	86

## ABSTRAKSI

RENDRA KURNIAWAN, PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IJIN PEMAKAIAN TANAH ASET PEMERINTAH KOTA SURABAYA DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA, Skripsi 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa layanan dari pihak penyedia layanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang meneliti suatu variabel yaitu pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Fokus penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah berdasarkan standar pelayanan publik yang terdiri dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan mengenai prosedur pelayanan meliputi syarat-syarat permohonan perpanjangan surat ijin pemakaian tanah telah sesuai dengan Perda No. 1 Tahun 1997 tentang Ijin Pemakaian Tanah, alur tahapan proses pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dirasa baik karena telah diinovasi dengan dirampingkan guna mempermudah proses pelayanan, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) menyediakan loket pengaduan sebagai sarana komunikasi bagi masyarakat terkait pelayanan, pengaduan, serta saran dan masukan kepada UPTSA. Waktu penyelesaian meliputi waktu penyelesaian perpanjangan surat ijin pemakaian tanah dikatakan baik dan telah sesuai dengan ketentuan yang ada yaitu  $\pm 6$  (enam) hari kerja, hal ini dikarenakan adanya inovasi dan koordinasi yang baik antara UPTSA dengan dinas terkait dalam hal ini Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah. Biaya pelayanan meliputi biaya layanan yang dibebankan kepada masyarakat telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan telah disesuaikan dengan kemampuan masyarakat. Produk pelayanan meliputi hasil pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah yang diterima masyarakat telah diperpanjang masa berlakunya dan sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga memiliki kepastian hukum, rasa aman dan bangunannya dapat diagunkan. Sarana dan prasarana meliputi sarana utama dan sarana pendukung yang ada di UPTSA saat ini dirasa baik, hal ini karena adanya perawatan dan pemeliharaan sarana yang dilakukan secara rutin. Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi kompetensi petugas yang ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kecakapan dan keterampilan pegawai UPTSA dalam bekerja tersebut terus ditingkatkan dengan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan secara berkala.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Tanah adalah karunia dari Tuhan Yang Maha Esa. Tanah diciptakan oleh Tuhan sebagai tempat makhluk-makhluk yang diciptakannya beraktifitas, termasuk manusia. Ketersediaan tanah sebagai sumber daya alam dari dahulu sampai dengan saat ini relatif tidak berubah atau statis, sedangkan jumlah penduduk atau populasi (population) manusia di atas permukaan bumi ini cenderung berkembang atau semakin banyak. Tanah menjadi benda yang dibutuhkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok (basic need) seperti pangan (food), sandang (clothing), dan papan (housing) manusia membutuhkan tanah. Pentingnya arti tanah bagi kehidupan manusia karena manusia tidak dapat dipisahkan dari tanah. Demikian pula bagi masyarakat, tanah merupakan tempat dominan karena tanah merupakan sumber rezeki yang terbesar, segala kebutuhan hidup mereka bersumber di atas tanah.

Tanah merupakan sumber daya yang sangat sensitif dan merupakan bagian terpenting dalam terwujudnya masyarakat yang sejahtera serta menyangkut hajat hidup orang banyak, juga sebagai media bagi penyelenggaraan berbagai kegiatan kehidupan manusia. Sehingga tanah menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan manusia untuk menunjang kehidupannya. Tanah mempunyai sifat yang unik, baik ditinjau dari segi penguasaan maupun penggunaannya, karena tanah memiliki nilai-nilai sosial, budaya, ekonomi dan politik, serta nilai-nilai sakral bagi pemiliknya (M. Rizal Akbar,dkk,2005:5). Oleh karena itu tanah menjadi sumber daya nasional serta modal dasar pembangunan yang

harus dikelola dengan baik sehingga benar-benar akan terwujud tujuan dari pembangunan nasional, yaitu memberi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Tanah menjadi kehidupan karena dari tanah manusia hidup dan bertempat tinggal di atasnya. Tanah juga merupakan identitas sang pemilik, karena seorang warga Negara diketahui keberadaannya melalui data di mana ia tinggal. Dan selama manusia hidup di atas tanah, maka perselisihan menyangkut pertanahan akan selalui mewarnai. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan tanah merupakan hal yang sangat sensitif untuk melecut konflik. Mengingat betapa pentingnya tanah bagi kehidupan manusia sehingga perlu adanya peraturan yang mengatur tentang pertanahan, terutama tentang penggunaan, peruntukan, penguasaan dan kepemilikan tanah tersebut. Oleh karena itu tanah merupakan hal sensitif yang harus diatur secara jelas dalam undang-undang. Pengaturan tentang pertanahan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Ketentuan Undang-Undang Pokok Agraria. Macam-macam hak atas tanah menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960, antara lain :

1. Hak-hak atas tanah yang bersifat tetap (pasal 16)
  - Hak Milik
  - Hak Guna Usaha
  - Hak Guna Bangunan
  - Hak Pakai
  - Hak Sewa
  - Hak Membuka Tanah
  - Hak Memungut Hasil Hutan
2. Hak-hak atas tanah yang bersifat sementara (pasal 53)
  - Hak Gadai

- Hak Usaha Bagi Hasil
- Hak Menumpang dan Hak Sewa Tanah

Pemerintah Kota Surabaya menerbitkan surat yang menyatakan suatu hak atas sebidang tanah kepada pihak yang memegangnya yang dikenal dengan “Surat Izin Pemakaian Tanah” yang oleh masyarakat Surabaya dikenal dengan “Surat Hijau” atau “Surat Ijo” dalam bahasa Jawa. Disebut sebagai “Surat Hijau” sebab kutipan yang diberikan kepada pemegang izin pemakaian tanah tersebut berwarna hijau yang menjadi ciri khas dari Surat Izin Pemakaian tanah.

Pemberian Surat Izin Pemakaian Tanah tidak ada kaitannya dengan pemberian hak atas tanah sebagaimana diatur dalam pasal 16 UUPA sehingga bukti kepemilikan hak atas tanah bukan berbentuk sertifikat tanah melainkan berupa Surat Izin Pemakaian Tanah. Pemerintah Kota Surabaya melimpahkan kewenangan untuk mengelola aset tanah yang disewakan pada masyarakat tersebut kepada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah. Sebelum membahas lebih lanjut tentang Surat Izin Pemakaian Tanah, terlebih dahulu perlu diketahui dasar pengertian dari Izin Pemakaian Tanah

Pada pasal 1 huruf (f) Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1997 tentang Izin Pemakaian Tanah menentukan bahwa :

“Izin Pemakaian Tanah adalah Izin yang diberikan oleh Walikota atau pejabat yang ditunjuk untuk memakai tanah dan bukan merupakan pemberian hak pakai atau hak-hak atas tanah lainnya sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor: 5 tahun 1960.”

Surat Izin Pemakaian Tanah diberikan kepada warga Negara Indonesia atau Badan Hukum yang dibentuk menurut hukum Indonesia yang mengajukan permohonan izin



pemakaian tanah kepada Walikota Surabaya atau pejabat yang ditunjuk. Yang dimaksud dengan pejabat yang ditunjuk adalah Kepala Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Pemerintah Kota Surabaya.

Berdasarkan data dari Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, luas tanah yang statusnya IPT (Ijin Pemakaian Tanah) atau dikenal “Surat Ijo” seluas 12.421.023 M<sup>2</sup> tersebar pada 23 Kecamatan, 88 Kelurahan, terpecah menjadi 38.264 kavling.

Persebaran Tanah Berstatus Surat Ijin Pemakaian Tanah atau Surat Ijo

WILAYAH	KECAMATAN	LUAS (M <sup>2</sup> )
Surabaya Utara	Pabean Cantikan	417.516,00
	Semampir	209.339,00
	Krembangan	1.629.095,00
Surabaya Pusat	Genteng	313.815,00
	Simokerto	346.236,00
	Bubutan	640.120,00
	Tegalsari	1.027.416,00
Surabaya Selatan	Wonokromo	1.954.137,00
	Sawahan	419.505,00
	Wonocolo	10.100,00
	Dukuh Pakis	688.665,00
	Wiyung	33.730,00
Surabaya Barat	Tandes	28.730,00
	Asemrowo	-
	Lakarsantri	-
	Sukomanunggal	497.050,00
Surabaya Timur	Gubeng	3.368.228,00
	Rungkut	108.553,00
	Tenggilis	96.735,00
	Mejoyo	619.982,00
	Tambaksari	-
	Sukolilo	-
	Gunung Anyar	12.000,00
	Mulyorejo	-

Sumber : Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Kota Surabaya

Dasar perolehan / penguasaan tanah asset Pemerintah Kota Surabaya tersebut berasal dari :

- a. Tanah-tanah yang berasal dari peninggalan penguasaan Pemerintah Kolonial Belanda (Eigendom, Gementee, Besluit)
- b. Tanah yang pengadaannya dilakukan sendiri oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan cara sebagai berikut :
  - Pembebasan tanah / P2TUN (Keputusan Presiden No. 55 Tahun 1993 tentang Pengadaan Tanah Bagi Pelaksanaan Pembangunan Untuk Kepentingan Umum)
  - Tukar menukar (Ruislag) (Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 152 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Barang Daerah)
  - Peraturan Pemerintah Nomor 224 Tahun 1961 tentang Pelaksanaan Pembagian Tanah dan Pemberian Ganti Kerugian
  - Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1994 tentang Perubahan dan Tambahan Peraturan Daerah Kotamadya Surabaya Nomor 1 Tahun 1998 yaitu permohonan dari masyarakat atas tanah yang belum terdata ( permohonan / pengakuan dari warga )

Jangka waktu berlakunya Surat Izin Pemakaian tanah diatur dalam pasal 6 ayat (2) Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1997. menentukan bahwa izin pemakaian tanah dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu:

- a. Izin pemakaian tanah jangka panjang, yang berlaku selama 20 (dua puluh) tahun
- b. Izin pemakaian tanah jangka menengah, yang berlaku selama 5 (lima) tahun
- c. Izin pemakaian tanah jangka pendek, yang berlaku selama 2 (dua) tahun

Perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah adalah permohonan dari seseorang / Badan Hukum yang ditujukan pada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah Pemerintah

Kota Surabaya karena masa berlaku Ijin Pemakaian Tanah akan / telah habis berlakunya sehingga pemegang Ijin Pemakaian Tanah diwajibkan untuk mengurus perpanjangannya dan membayar retribusi / denda sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam rangka melaksanakan inovasi dan mewujudkan pelayanan prima, maka Pemerintah Kota Surabaya pada tanggal 5 November 2007 dan berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 telah memindahkan pelayanan yang dulunya di UPTD sekarang dirubah ke UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap). Dengan berlakunya Peraturan Walikota Nomor 28 Tahun 2007, maka pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah yang dulunya diurus di Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah pada saat ini telah berpindah ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap.

Sebagai organisasi layanan publik milik Pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan pelayanan prima Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya sebagai unit pelayanan harus mampu melayani dan melaksanakan secara menyeluruh, maka perlu adanya penanganan dan pengelolaan agar dapat meningkatkan daya guna dan hasil guna. Penanganan secara menyeluruh dimaksudkan agar semua aspek dan komponen yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya mampu menjalankan dan melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik dan penuh tanggung jawab, sehingga peranan manajerial seorang manajer atau pimpinan dalam menggerakkan semua komponen sangat menentukan.

Meningkatnya mutu pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya akan membawa keuntungan yaitu meningkatnya kepuasan masyarakat yang mengurus surat-surat yang berhubungan dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap, dan meningkatkan citra pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya itu sendiri. Kepuasan masyarakat merupakan keseimbangan antara harapan dan persepsi yang dialami, artinya terpenuhinya harapan-harapan masyarakat oleh penyedia layanan. Bagi masyarakat yang mengurus surat-surat yang dikaitkan dengan lingkungan yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya yaitu kebersihan, kenyamanan, suhu udara, kelembaman, penerangan, kecepatan pelayanan, perhatian, keramahan dan sebagainya. Kepuasan masyarakat yang mengurus surat-surat sangat penting karena dengan meningkatnya tingkat pendidikan, taraf hidup, sosial ekonomi, serta meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat cenderung menjadi kritis dalam menilai penampilan pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya, mereka menuntut pelayanan yang bermutu karena itu merupakan hak yang harus mereka terima. Penilaian mutu pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya oleh masyarakat sangat subyektif tergantung dari persepsi, sistem nilai, latar belakang sosial budaya, pendidikan, ekonomi dan faktor lainnya.

Dengan kondisi tersebut, maka pelayanan kepada masyarakat yang harus ditanggung oleh penyelenggara pelayanan khususnya di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya, dituntut memberikan pelayanan prima.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan garda terdepan pelayanan administrasi perizinan di Surabaya. Pernyataan tersebut tidaklah berlebihan mengingat sedikitnya ada 68 jenis perizinan yang ditangani Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap

Surabaya. Menyadari hal itu, kantor pelayanan yang beralamat di Jl. Menur 31C ini seakan tak pernah lelah berbenah dan menelurkan inovasi. Tujuannya, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berbagai inovasi yang telah dilakukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya telah membuahkan hasil prestasi di bidang pelayanan publik, yaitu diantaranya adalah sebagai berikut Kota Surabaya menyertakan dua wakilnya dalam lomba unit pelayanan publik tingkat provinsi. Yakni, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) dan Puskesmas Ketabang. Kedua instansi tersebut ditinjau langsung oleh tim juri guna mendapat gambaran riil proses pelayanan, Kamis (12/9/2013) ([www.beritasurabaya.net](http://www.beritasurabaya.net)). Pada tahun 2012 Pemerintah Kota Surabaya mendapat Penghargaan di bidang Pelayanan Publik Terbaik Se-Jatim ([www.surabaya.go.id](http://www.surabaya.go.id)). Bahkan di tahun 2011 Kota Surabaya menjadi yang terbaik dari 22 kota se-Indonesia yang disurvei Komisi Pemberantasan Korupsi untuk sektor pelayanan publik. Dari 22 kota yang sudah melakukan upaya perbaikan pelayanan publik, Surabaya menempati urutan pertama dengan nilai 6,13. Berdasarkan pantauan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), terkait dengan upaya perbaikan pelayanan publik Kota Surabaya mendapat peringkat pertama dibandingkan dengan Kota atau Kabupaten lain di Indonesia. Adapun institusi yang mengalami peningkatan dalam layanan publik adalah Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. ([news.detik.com](http://news.detik.com)). Dari berbagai penghargaan yang diterima Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Pemerintah Kota Surabaya dalam hal pelayanan publik, akan tetapi tidak membuat Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya terhindar dari permasalahan tentang pelayanan. Bahkan Ombudsman Republik Indonesia pernah mengirimkan surat dengan Nomor : 0017/REK/0490.2011/AA-09/VIII/2011 kepada

Kepada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang berkaitan dengan Saran Peningkatan Pelayanan Publik pada Unit Pelayan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya Timur. ([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)). Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara di Indonesia yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan.

Dari fenomena di atas terlihat pelayanan publik yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya sudah mendapat pengakuan, yaitu dengan diikuti sertakannya dan memperoleh penghargaan dari berbagai perlombaan di bidang pelayanan publik. Maka itulah penulis merasa tertarik dan selanjutnya ingin rasanya mengetahui pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah yang ada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dipandang perlu untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah, karena dengan kita mengetahui pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah yang diberikan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap sebagai penyedia layanan maka secara tidak langsung kita akan mengetahui sejauh mana Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya memberikan pelayanan dan melayani serta menumbuhkembangkan prakarsa dan peran serta masyarakat.

## 1.2. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan ini adalah "Bagaimanakah pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya ?"

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah "Mendiskripsikan proses pelayanan perpanjangan Surat Ijin Pemakaian Tanah di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya"

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut ini :

### a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan peneliti sekaligus dapat menerapkannya dalam dunia nyata.

### b) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pelaku kebijakan (implementor) dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut

### c) Bagi Universitas

Untuk menambah referensi di perpustakaan pusat pada umumnya dan perpustakaan jurusan pada khususnya serta sebagai informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya